

Service Listing: Sun Cluster Implementation Service

PS-CLNODC

PS-CLRGRC

PS-CLSTND

PS-CLRBK

Portugal

Âmbito

Neste serviço de preço fixo, a Sun ("Sun") vai configurar o software Solaris Cluster ("Software") adquirido pelo Cliente para permitir que a implementação do Sun Cluster do cliente forneça os alicerces para as aplicações altamente disponíveis e de extrema importância para o negócio ("Serviço"). O Serviço implica a instalação, configuração e testes de Software pela Sun ao hardware ("Hardware") do Cliente aprovado pela Sun. A compra do Servidor Sun e dos serviços Storage Enterprise Installation Services e Solaris Cluster Software Installation Service por parte do Cliente são pré-requisitos para este Serviço. A compra à Sun do serviço apropriado Application Readiness Service, por parte do Cliente, é um pré-requisito para este Serviço para cada plataforma de servidor High End ou servidor Mid Range (Sun SPARC Enterprise M3000-8000, M9000, T1000-T3000, T5000, Sun Fire 4000-6000) que deve ser configurado como nó de cluster.

O serviço Sun Cluster Implementation Service inclui as seguintes tarefas:

- Número de peça PS-CLNODC Configuração de instâncias únicas do Sistema Operativo Solaris ("Nós") no Solaris Cluster.
- Número de peça: PS-CLRGRC: Configuração dos serviços de dados de Software apropriados.
- Número de peça: PS-CLSTND: A configuração do Software inclui grupos de recursos.
- Personalização do Plano de Procedimentos de Teste para fornecer procedimentos adicionais que a Sun irá utilizar para testar o(s) serviço(s) de dados.
- Consultadoria e implementação de medidas seleccionáveis (não personalizadas) para aumentar a segurança do Solaris Cluster.
- Configuração, verificação e teste do Solaris Cluster do Cliente em conformidade com o design acordado.
- Número de peça PS-CLRBK: Instalação, entrega, personalização e demonstração do Sun i-Runbook para Solaris Cluster. A personalização do Sun i-Runbook incluindo as informações de contacto específicas do Cliente e até um máximo de cinco procedimentos adicionais fornecidos pelo Cliente para gestão de aplicações residentes no Sun Cluster. Estes procedimentos fornecidos pelo Cliente não podem exceder um total de 500 palavras.
- Transferência de informações na configuração do Solaris Cluster através da Análise de Gestão de Configuração do Solaris Cluster.
- Entrega o novo Solaris Cluster ao Cliente.

O serviço Sun Cluster Implementation Service não inclui:

- O design ou implementação de um cluster de nível "campus" ou "Geo".
- Implementação de software cluster diferente do Solaris Cluster.
- Formação sobre o produto Solaris Cluster.
- Instalação ou configuração de qualquer aplicação.

A duração deste serviço depende do número total de nós, grupos de recursos e serviços de dados a serem implementados. Incluindo a gestão de projecto, prevê-se que demore cerca de 3 dias de trabalho por nó de cluster, 1 dia e meio por grupo de recursos e 1 dia por serviço de dados. Um dia de trabalho contém oito horas durante uma semana de trabalho de cinco dias para um único recurso.

A Sun concluirá o Serviço realizando as seguintes actividades:

- Serviço Sun Cluster Implementation Service - Descrição de início
- Serviço Sun Cluster Implementation Service - Design
- Serviço Sun Cluster Implementation Service - Implementação do design
- Serviço Sun Cluster Implementation Service - Teste
- Sun Cluster Implementation Service - Operações e entrega do Sun i-Runbook
- Serviço Sun Cluster Implementation Service - Análise de gestão
- Serviço Sun Cluster Implementation Service - Encerramento do serviço

Resumo dos fornecimentos do serviço:

- Programação do projecto de serviços
- Especificação de design do Solaris Cluster
- Plano de procedimentos de teste do Solaris Cluster
- Guia de análise de gestão do Solaris Cluster
- Formulário de Conclusão do Serviço

Actividade: Serviço Sun Cluster Implementation Service - Descrição de início

A Sun irá reunir-se com o Cliente para analisar as condições e pré-requisitos da entrega do Serviço e para realizar as actividades pré-planeamento. Além disso, a Sun orientará uma reunião de lançamento do projecto com os contactos chave do Cliente para finalizar a abordagem do projecto e discutir as funções, responsabilidades e agenda de trabalho. Na reunião de lançamento, a Sun e o Cliente irão rever assuntos de recursos, como por exemplo, espaço de trabalho disponível, acesso aos telefones, fotocopiadoras, faxes, ligações LAN, unidades de gravação, salas de conferência e instalações de impressão necessárias para a Sun prestar o Serviço.

Além disso, a conclusão das seguintes actividades são necessárias durante esta fase do Serviço:

- O Gestor de Projecto do Cliente e a Sun irão rever as tarefas descritas nesta Lista de Serviços.
- O Gestor de Projecto do Cliente irá aprovar e obter permissões de acesso à rede e aos sistemas para a Equipa de Projecto da Sun, conforme necessário para entrega do Serviço.
- O Gestor de Projecto do Cliente e a Sun irão rever e acordar numa agenda de trabalhos para prestação do Serviço.

Produtos/serviços da actividade

- Programação do projecto de serviços.

Actividade: Serviço Sun Cluster Implementation Service - Design

Depois de concluir a reunião de lançamento, a Sun realizará uma série de reuniões de análise arquitectural com os representantes do Cliente para analisar a arquitectura pretendida da configuração do Software. Durante esta série de reuniões, a Sun consultará os representantes do Cliente sobre os tópicos que se seguem:

- Especificação da versão do Solaris Cluster.
- A configuração do armazenamento partilhado a ser utilizado pelos serviços Solaris Cluster HA com base no design do Cliente.
- Instalação e configuração do Veritas CVM e Oracle UDLM em que o Oracle OPS ou Oracle RAC são parte da configuração do Software.
- Design e implementação dos grupos de recursos de Software.
- A configuração dos serviços de dados do Solaris Cluster HA.
- Personalização da configuração do Software.
- Personalização do Plano de Procedimentos de Teste para fornecer procedimentos adicionais que a Sun irá utilizar para testar o(s) serviço(s) de dados do Solaris Cluster HA.
- Medidas de segurança básicas para o Solaris Cluster.

A Sun irá documentar o design completo da configuração de Software no documento de design ("Especificação de Design").

Todos os pedidos de alterações, por parte do Cliente, das recomendações tal como oferecidas pela Sun durante a fase de design ("Alterações") serão anotados na Especificação de Design. A Sun não tem qualquer responsabilidade por quaisquer falhas no funcionamento ou desempenho do Software por causa de Alterações. A Sun pedirá ao Cliente para validar a Especificação de Design, que funcionará como base para o processo de configuração.

Produtos/serviços da actividade

- Especificação de design do Solaris Cluster.

Será fornecida ao Cliente sob a forma de cópia impressa, que só pode ser utilizada como descrito na prestação da licença da secção Suposições nesta Lista de Serviços.

Actividade: Serviço Sun Cluster Implementation Service - Implementação do design

A Sun irá concluir a configuração do Software como descrito no documento de Especificação de Design do Solaris Cluster.

A Sun irá realizar uma série de testes funcionais básicos para confirmar que o Software funciona em conformidade com a Especificação de Design. Estes testes irão cobrir o Software, a segurança padrão do Software, o(s) serviço(s) de dados configurados e irão incluir todos os procedimentos de teste adicionais como concebido na Actividade de Design desta Lista de Serviços. Os procedimentos de teste adicionais serão concebidos para confirmar o comportamento apropriado dos serviços de dados configurados dentro do ambiente do Software incluindo o arranque, monitorização e paragem da aplicação.

Apesar de os testes serem realizados pela Sun, é prática comum o Cliente observar os testes. Um representante designado do Cliente irá certificar o documento do teste ("Plano dos Procedimentos de Teste") quando os testes estiverem concluídos. Se o Cliente não assinar o Plano de Procedimentos de Teste não afectará a aceitação deste Serviço.

Produtos/serviços da actividade

- Serviço(s) de dados fornecidos pela Sun integrados no ambiente Solaris Cluster.

Actividade: Serviço Solaris Cluster Implementation Service - Teste

A Sun irá realizar uma série de testes funcionais básicos para confirmar que o Software funciona em conformidade com a Especificação de Design. Estes testes irão cobrir o Software, a segurança padrão do Software, o(s) serviço(s) de dados configurados e irão incluir todos os procedimentos de teste adicionais como concebido na Actividade de Design desta Lista de Serviços. Os procedimentos de teste adicionais serão concebidos para confirmar o comportamento apropriado dos serviços de dados configurados dentro do ambiente do Software incluindo o arranque, monitorização e paragem da aplicação.

Apesar de os testes serem realizados pela Sun, é prática comum o Cliente observar os testes. Um representante do Cliente irá certificar o documento do teste ("Plano dos Procedimentos de Teste") quando os testes estiverem concluídos. Se o Cliente não assinar o Plano de Procedimentos de Teste não afectará a aceitação deste Serviço.

Produtos/serviços da actividade

- Plano de procedimentos de teste do Solaris Cluster.

Será fornecido ao Cliente sob a forma de cópia impressa, que só pode ser utilizada como descrito na prestação da licença da secção Suposições nesta Lista de Serviços.

Actividade: Serviço Sun Cluster Implementation Service - Análise de gestão

A Sun irá realizar uma análise à Gestão do Solaris Cluster endereçando os problemas chave da gestão do Sun Cluster e as abordagens de melhores práticas no ambiente Sun Cluster.

Produtos/serviços da actividade

- Guia de análise de gestão do Solaris Cluster.

Será fornecido ao Cliente sob a forma de cópia impressa, que só pode ser utilizada como descrito na prestação da licença da secção Suposições da Lista de Serviços.

Actividade: Serviço Sun Cluster Implementation Service - Encerramento do serviço

A Sun orientará uma reunião formal com o Cliente para:

- Analisar as tarefas e outros fornecimentos para este Serviço concluído pela Sun.
- Analisar todas as disposições de suporte e obrigações aplicáveis tanto da parte da Sun como do Cliente.
- Obter a certificação do Formulário de Conclusão do Serviço ("Formulário de Conclusão") por parte do Cliente. O Cliente irá assinar o Formulário de Conclusão do Serviço da Sun desde que a Sun tenha completado todas as tarefas e tenha fornecido todos os produtos/serviços definidos nesta Lista de Serviços. Se o Cliente não assinar, o Formulário de Conclusão do Serviço não afectará a aceitação do Serviço.

Nesta altura, serão analisadas outras questões em falta.

Produtos/serviços da actividade

- Formulário de Conclusão do Serviço.

Responsabilidades do Cliente:

O Cliente deverá disponibilizar à Sun o seguinte:

- Um gestor de projecto ("Gestor de Projecto") capaz de:
- Disponibilizar instruções e assistência ao pessoal do Cliente, conforme solicitado pela Sun para manter o projecto os prazos e momento de entrega.
- Fornecer informações e recursos periodicamente conforme necessário pela Sun, para permitir à Sun concluir as tarefas descritas nesta Lista de Serviços.
- Estar disponível e no local quando necessário pela Sun durante o Serviço.
- Receber quaisquer entregas criadas em resultado deste Serviço.
- Fornecer todas as aprovações necessárias ao Cliente ao abrigo da disposição dos Procedimentos de Escalamento indicada em baixo.
- Espaço de trabalho adequado para cada pessoa da Sun, bem como acesso a telefones, fotocopiadoras, faxes, salas de conferência e serviços de impressão, conforme razoavelmente necessário.
- Uma lista ou resumo de todos os requisitos de negócio relevantes do Cliente e todos os acordos relevantes ao nível dos serviços.
- Acesso ao pessoal chave do Cliente, incluindo equipa operacional, de TI e de negócio.
- Passes de acesso e estacionamento, conforme necessário pela Sun para o fornecimento do Serviço.
- Uma resposta oportuna (por exemplo, fornecidas à Sun num período de tempo que não afecta negativamente a prestação do Serviço agendado pela Sun) a todos os pedidos de informação da Sun.
- Fornecer oportunamente informação e suporte (por exemplo, fornecidos à Sun num período de tempo que não afecta negativamente a prestação do Serviço agendado pela Sun) sobre os fornecedores de equipamento e serviços diferentes da Sun, conforme necessário.
- 3.8 Quaisquer padrões de desempenho operacionais relevantes em utilização pelo Cliente relacionados com o fornecimento do Serviço.
- Resposta oportuna (por exemplo, fornecida à Sun num período de tempo que não afecta negativamente a prestação do Serviço agendado pela Sun) à análise de documentação relacionada com o serviço.
- Um procedimento de escalamento com informações de contacto a utilizar caso as respostas oportunas não sejam fornecidas à Sun ou caso qualquer outra não conformidade por parte do Cliente afecte negativamente a prestação do Serviço dentro dos enquadramentos temporais estabelecidos ("Procedimento de Escalamento").

Responsabilidades da Sun:

A Sun atribuirá um gestor de projecto para o Serviço e coordenará as actividades de gestão de projecto juntamente com o gestor de projecto do Cliente. O gestor de projecto da Sun terá a responsabilidade principal de coordenar todas as actividades e produtos/serviços para este Serviço, incluindo o agendamento de recursos, a confirmação das actividades do projecto e a confirmação de que os produtos/serviços se encontram dentro do âmbito desta Lista de Serviços e todos os eventos relacionados. O gestor de projecto da Sun funcionará como único ponto de contacto com a Sun para este Serviço.

Suposições:

A Sun terá em conta as seguintes suposições, juntamente com as restantes suposições indicadas em qualquer outro ponto desta Lista de Serviços, para a prestação do Serviço. Se se provar que qualquer uma destas suposições está incorrecta ou incompleta, ou se o Cliente não cumprir qualquer uma das responsabilidades do Cliente definidas nesta Lista de Serviços, a Sun reserva-se o direito de modificar o preço, o âmbito ou a programação do Serviço.

- O Cliente possui licenças válidas de todo o software coberto pelo Serviço, bem como todas as licenças cobrem a utilização desse software por parte da Sun.
- A Sun prestará o Serviço apenas numa localização, a não ser que seja indicado o contrário. Uma localização consiste num edifício. A Sun, à sua exclusiva discrição, tem o direito de determinar se a localização de um ou mais servidores ou subsistemas de armazenamento se encontra, de facto, numa localização. As visitas adicionais ao local implicarão viagens adicionais e custos de trabalho às taxas actuais em vigor de Tempo e Materiais ("TeM").
- Quaisquer estimativas de programação do Serviço representam o julgamento técnico comercialmente razoável da Sun com base nas informações disponíveis. A duração real do Serviço pode variar.
- O Cliente atribuirá uma equipa com formação adequada para dar assistência à Sun na área da responsabilidade (por exemplo, formação adequada como Administrador do Sistema Solaris).
- A prestação do Serviço da Sun baseia-se na compreensão de que o Cliente realiza cópias de segurança regularmente no local proposto antes de a Sun prestar o Serviço. A Sun não tem nenhuma e qualquer responsabilidade no que se refere aos dados do Cliente para a prestação do Serviço.
- As reuniões terão lugar num local aceite por ambas as partes.
- A Sun reserva-se o direito a utilizar subcontratantes em qualquer função no Serviço, se a Sun considerar adequado.
- O compromisso terá início numa data aceite pelas duas partes.
- As tarefas e produtos/serviços descritos nesta Lista de Serviços serão considerados aceites pelo Cliente na entrega.
- As únicas tarefas e produtos/serviços que a Sun aceitará ou prestará ao fornecer o Serviço são os indicados especificamente nesta Lista de Serviços.
- A não ser que seja especificado o contrário pela Sun, toda a documentação relacionada com o Serviço pedida pela Sun tem de ser fornecida pelo menos uma semana antes da visita inicial da Sun ao local.
- Todo o trabalho será concluído durante as horas de trabalho normais.
- A Sun fará todos os esforços razoáveis em termos comerciais para ir ao encontro dos enquadramentos temporais de importância extrema identificados pelo Cliente e acordados por escrito pela Sun.
- A Sun não faz qualquer declaração referente à disponibilidade de percentagem de qualquer aplicação instalada ou configurada ao abrigo deste Serviço. A utilização do termo "altamente disponível" não implica qualquer disponibilidade de percentagem fixa.
- O serviço Custom Data Service desenvolvido pela Sun pode deixar de funcionar adequadamente devido a mudanças no ambiente da aplicação, incluindo mas não se limitando a alterações no nome ou localização de executáveis da aplicação, alterações no nome ou número de processos

em execução que compõem a aplicação e alterações nos métodos de início, paragem ou monitorização da aplicação. O Cliente assume a responsabilidade pela manutenção do serviço Custom Data Service, como indicado, para suportar a aplicação no ambiente do Cliente, e o Cliente compreende que as alterações no ambiente da aplicação, incluindo mas não se limitando ao descrito acima, pode fazer com que a aplicação de comporte de forma indesejada no âmbito do ambiente do Software.

- O serviço Custom Data Service tem direitos de autor e a propriedade de todas as cópias é retida pela Sun e/ou os seus licenciados. A Sun detém ainda todos os direitos, títulos e interesses, incluindo mas não se limitando a todos os direitos de propriedade intelectual, em todas e quaisquer ideias, conceitos, perícias, programas, sistemas, metodologias, dados ou outros materiais incorporados, subjacentes ou reduzidos à prática no serviço Custom Data Service, na documentação Custom Data Service e no plano de procedimentos de teste. O Cliente não pode sublicenciar, distribuir, atribuir, revender ou transferir o serviço Custom Data Service, a documentação Custom Data Service nem o plano de procedimentos de teste. Nada nesta disposição modifica qualquer outro acordo de licença entre as partes nem concede ao Cliente qualquer direito ou licença para qualquer produto Sun. Qualquer violação desta disposição será considerada uma violação material do acordo aplicável que rege o Serviço e/ou esta Lista de Serviços.
- A Sun concede ao Cliente uma licença de não exclusividade e de não transferência para utilizar internamente o serviço Custom Data Service nos Estados Unidos e para usar e modificar o arranque e paragem específicos da aplicação e os métodos de monitorização do serviço Custom Data Service, produzido pela Sun Professional Services como parte deste Serviço, apenas para fins internos nos Estados Unidos. O Cliente irá reproduzir e aplicar todos os avisos de direitos de propriedade da Sun e/ou dos seus licenciados em todas as cópias do serviço Custom Data Service sem qualquer modificação.
- A Sun irá contactar o Cliente e qualificar a capacidade que a aplicação do Cliente tem para executar o serviço num ambiente Solaris Cluster utilizando um serviço de dados personalizado, se necessário. Caso a Sun determine em qualquer altura durante a entrega deste Serviço que a aplicação do Cliente não pode ser executada num ambiente Solaris Cluster ou que é necessário desenvolver um serviço de dados personalizado utilizando métodos não padronizados, este resultado será documentado e discutido junto com o Cliente, e qualquer uma das partes pode retirar a tarefa do serviço Custom Data Service desta Lista de Serviços. Caso a tarefa seja retirada, o Cliente não será cobrado pelo desenvolvimento do serviço Custom Data Service. Os restantes itens da Lista de Serviços continuarão em vigor e as taxas associadas continuarão a ser aplicadas.
- Todas as especificações referentes à versão, aos inventários, às informações de configuração, aos runbooks, às guias de funcionamento, aos relatórios de arquitectura, aos documentos de Design da solução, aos scripts personalizados e às especificações de teste (colectivamente, os "Itens do Serviço") fornecidas ao Cliente incluem propriedade intelectual da Sun e informações confidenciais da Sun, especialmente segredos comerciais, e estão sujeitas ao seguinte:
- A Sun concede ao Cliente uma licença de não exclusividade e de não transferência para utilizar e reproduzir quaisquer Itens do Serviço para utilização interna do Cliente no país identificado acima para esta Lista de Serviços e apenas com a finalidade de executar e manter o hardware e software para o qual foram fornecidos os Itens do Serviço, sujeitos às seguintes restrições; (1) O Cliente deve reproduzir com todas as cópias dos Itens do Serviço todos os avisos de direitos de propriedade da Sun sem qualquer modificação; (2) O Cliente deve fazer apenas uma cópia online do Runbook para fins de arquivo; e (3) O Cliente deve pagar as taxas associadas ao número de Itens do Serviço criados e ao número de utilizadores com direitos de acesso aos Itens do Serviço.
- O Software e o Runbook têm direitos de autor e a propriedade de todas as cópias é retida pela Sun e/ou os seus licenciados. Nenhuma propriedade de quaisquer direitos de propriedade intelectual é transferida por esta Lista de Serviços nem nenhuma das actividades aqui contempladas. O Cliente não obtém qualquer interesse de propriedade nos Itens do Serviço, e não pode sublicenciar,

distribuir, atribuir, revender ou transferir quaisquer Itens do Serviço.

- A Sun detém ainda todos os direitos, títulos e interesses, incluindo mas não se limitando a todos os direitos de propriedade intelectual, em todas e quaisquer ideias, conceitos, perícias, programas, sistemas, metodologias, dados ou outros materiais incorporados, subjacentes ou reduzidos à prática pela Sun durante a prestação do Serviço em todos os Itens do Serviço.
- A Sun não fornecerá qualquer suporte, incluindo mas não se limitando a actualização, para os Itens do Serviço, a não ser que seja explicitamente concedido pela Sun, por escrito.
- Nenhuma licença é concedida para utilização de quaisquer Itens do Serviço ou do conjunto de ferramentas recomendado pela Sun noutros locais, a não ser que seja explicitamente concedido pela Sun, por escrito.
- A não ser que a aplicação desta disposição seja proibida por lei aplicável, o Cliente não irá modificar, descompilar, desmontar, descodificar, extrair ou de outro modo inverter a engenharia de quaisquer Itens do Serviço.
- O Cliente só fornecerá os Itens do Serviço aos seus funcionários e subcontratados que tenham um acordo de confidencialidade semelhante às disposições e obrigações de confidencialidade encontradas no contrato do serviço ou no Contrato de Não Divulgação que rege este Serviço. O Cliente irá manter a confidencialidade dos Itens do Serviço com o mesmo grau de cuidado que utiliza para proteger as suas próprias informações confidenciais, mas em caso algum nunca mais do que um grau de cuidado razoável.
- Após a entrega, a responsabilidade em gerir quaisquer componentes do serviços (incluindo hardware e software) passa para o Cliente. Subsequentemente, a Sun não trabalhará em quaisquer componentes do Serviço além dos da responsabilidade da Sun ao abrigo de qualquer contrato de suporte da Sun em posse do Cliente.
- O Cliente irá assinar o Formulário de Conclusão do Serviço da Sun desde que a Sun tenha completado todas as tarefas e tenha fornecido todos os produtos/serviços definidos nesta Lista de Serviços. Se o Cliente não assinar, o Certificado de Entrega e Conclusão não afectará a aceitação do Serviço.

Este Serviço está sujeito ao contrato de serviços existentes do Cliente com a Sun que rege a prestação dos Serviços. Se não tiver um contrato de serviços com a Sun, que regeria a prestação dos Serviços, a prestação dos Serviços da Sun deverá estar sujeita aos termos localizados em www.sun.com/sales/salesterms. Esta Lista de Serviços ou SOW não constitui uma oferta pela Sun. Os Serviços acima descritos dependem da disponibilidade e, salvo se estabelecido em contrário, só estão disponíveis no país acima referido. Qualquer referência ao “Cliente” nesta Lista de Serviços ou SOW faz referência a terceiros que têm o direito a receber os Serviços. Todos os outros termos definidos nesta Lista de Serviços correspondem às definições localizadas no contrato existente de serviços do Cliente com a Sun ou os termos de vendas localizados em www.sun.com/sales/salesterms, o que se aplicar.

Última revisão: Maio de 2009